

Handreichung für die Umsetzung des Modells „Bedarfsklärung und Interventionsmöglichkeiten für pflegende und betreuende Angehörige“

Entstanden im Rahmen der Masterthese von
Bauer / Gebetsberger / Ikhardtova 2020 an der FH St. Pölten

Inhalt

1	Allgemeine Hinweise zum Assessment	2
2	Assessmentbogen zur Erfassung der sozialen Situation pflegender und betreuender Angehöriger	3
3	Ergebnisblatt	6
4	Grafische Darstellung: Errechnete Anzahl der Punkte und weitere Vorgehensweise	7
5	Auswertungsfolie	8
6	Anleitung für den Assessmentbogen	11
7	Leitfaden für das Assessmentgespräch	15
8	Informationsblatt Soziale Arbeit.....	20
9	Werkzeugkoffer für Sozialarbeiter*innen	21

1 Allgemeine Hinweise zum Assessment

Worauf ist bei der Anwendung des Assessments zu achten?

- Führen Sie das Assessment vor allem bei Angehörigen durch, mit denen bereits eine Vertrauensbasis besteht. Für Neukund*innen ist das Assessment eher ungeeignet.
- Das Assessment ist vor allem für jene Personen gedacht, die als Hauptpflegeperson an der Pflege und Betreuung beteiligt sind.
- Versuchen Sie den Aufwand für die Angehörigen möglichst gering zu halten, das erhöht die Bereitschaft der Angehörigen mitzumachen – geeignet ist zum Beispiel die Pflegevisite.
- Planen Sie, wenn möglich, genügend Zeit für das Assessment ein.
- Achten Sie darauf, dass die Angehörigen das Gespräch in Abwesenheit der Pflegeperson führen können.
- Besonders bei Fragen zur finanziellen Situation ist erhöhte Sensibilität gefragt.
- Es empfiehlt sich, die Auswertung des Assessmentbogens direkt nach dem Ausfüllen zu erledigen. Die Themen und Inhalte sind dann noch aktuell und das Gespräch wird damit abgerundet.

2 Assessmentbogen zur Erfassung der sozialen Situation pflegender und betreuender Angehöriger

Grunddaten

Erfasst von:		Erstellt am:	
Geschlecht & Alter <u>pflegende*r</u> <u>Angehörige*r</u>	weiblich <input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> Alter:	Geschlecht & Alter d. <u>pflegebedürftigen</u> <u>Person</u>	weiblich <input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> Alter:
Wer pflegt?	Partner Sohn/Tochter	Schwiegersohn/ Schwiegertochter	Sonstige:

Teil 1: Soziale Kontakte und Unterstützung

1.	Haben Sie Personen (professionelle Helfer*innen ausgenommen), die Sie regelmäßig in der Pflege unterstützen können?	Keine unterstützende Person(en)	Eine unterstützende Person	Mehrere unterstützende Personen
2.	Haben Sie die Möglichkeit, sich regelmäßig mit anderen Personen Ihres Umfeldes (prof. Helfer*innen ausgenommen) auszutauschen?	Keine Möglichkeit	Hätte die Möglichkeit, nutze sie aber nicht	Habe die Möglichkeit und nutze sie
3.	Haben Sie die Möglichkeit sich bei Bedarf (z.B.: in Notsituatio-nen) jederzeit an jemanden zu wenden, der sofortige Unterstützung bieten kann?	Keine Möglichkeit	Hätte die Möglichkeit, nutze sie aber nicht	Habe die Möglichkeit und nutze sie
4.	Wie ist Ihre Beziehung zu der pflegebedürftigen Person?	Fühle mich nicht wertgeschätzt	Fühle mich angemessen wertgeschätzt	Fühle mich sehr wertgeschätzt
5.	Klappt die Kommunikation zwischen Ihnen und der pflegebedürftigen Person?	Kommunikation nicht möglich	Kommunikation eingeschränkt	Kommunikation uneingeschränkt
6.	Wie haben sich Ihre privaten Kontakte seit Beginn der Pflege entwickelt?	Habe weniger Kontakte	Keine Veränderungen	Habe neue Kontakte dazu gewonnen
7.	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem sozialen Umfeld?	Fühle mich einsam und im Stich gelassen	Geht so, es könnte besser sein	Fühle mich gut eingebunden

Teil 2: Soziale Aktivitäten

1.	Wie haben sich Ihre Hobbies und Interessen durch die Pflege entwickelt?	Habe Hobbies und Interessen aufgegeben oder verloren	Interessen und Hobbies haben sich durch die Pflege nicht verändert	Habe noch Hobbies und Interessen dazugewonnen
----	---	--	--	---

2.	Wie sehr schränkt Sie die Pflege in Ihrem Alltag/den Aufgaben Ihres täglichen Lebens ein?	Neben der Pflege gibt es kaum mehr Zeit für meinen Alltag	Fühle mich hin und her gerissen zwischen beiden Anforderungen	Kann beide Anforderungen meinen Vorstellungen entsprechend erledigen
3.	Wie regelmäßig können Sie sich Auszeit von der Pflege/Zeit für sich nehmen?	Gelingt mir kaum/nicht	Gelingt mir hin und wieder	Gelingt mir regelmäßig
4.	Können Sie sich vorstellen die Pflege tageweise von anderen Personen/Institutionen verrichten zu lassen?	Kann ich mir nicht vorstellen	Kann ich mir unter bestimmten Bedingungen vorstellen	Kann ich mir ohne Probleme vorstellen
5.	Inwieweit beschäftigt Sie die Pflege in Ihrer Freizeit?	Muss ständig daran denken	Einmal so, einmal so	Kann mich gut abgrenzen und abschalten
6.	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Lebensgestaltung als pflegende*r Angehörige*r?	Fühle mich nicht wohl	Fühle mich eingeschränkt	Bin sehr zufrieden

Teil 3: Wohnsituation

1.	Wie ist der Zugang zu der Wohnung/dem Haus, in der/dem die Pflege geleistet wird?	Barrieren/Hindernisse vorhanden	Barrieren/Hindernisse nicht vorhanden	
2.	Wie sind die Wohnverhältnisse in der Wohnung/dem Haus, in der/dem die Pflege geleistet wird?	Barrieren/Hindernisse vorhanden	Barrieren/Hindernisse nicht vorhanden	
3.	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Wohnsituation?	Bin unzufrieden	Geht so, könnte besser sein	Bin sehr zufrieden

Teil 4: Gesundheitliche Situation

1.	Wie ist Ihr körperlicher Gesundheitszustand?	Habe des Öfteren Beschwerden	Habe von Zeit zu Zeit Beschwerden	Habe keine Beschwerden
2.	Wie ist Ihre Gefühlslage?	Bin oft gestresst, überfordert und erschöpft	Fühle mich manchmal überfordert und gestresst	Fühle mich wohl und ausgeglichen
3.	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer gesundheitlichen Situation?	Bin nicht zufrieden	Geht so, könnte besser sein	Bin sehr zufrieden

Teil 5: Pflegesituation

1.	Wie können Sie mit der Pflegebedürftigkeit ihres*r Angehörigen umgehen?	Habe des Öfteren Schwierigkeiten damit	Habe manchmal Schwierigkeiten damit	Habe keine Schwierigkeiten damit
2.	Wie schätzen Sie Ihre Pflegetätigkeit ein?	Bin des Öfteren ratlos	Bin mir in gewissen Momenten unsicher	Bin pflegerisch kompetent
3.	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Lebenssituation als pflegende*r Angehörige?	Bin unzufrieden	Geht so, könnte besser sein	Bin sehr zufrieden

Teil 6: Ökonomische Verhältnisse

1.	Wie ist Ihre finanzielle Lage?	Geld reicht nicht aus	Geld reicht kaum aus	Geld reicht aus
2.	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer finanziellen Lage?	Bin unzufrieden	Geht so, könnte besser sein	Bin zufrieden

Teil 7: Sonstiges

1.	Was Sie sonst noch sagen wollen?	
2.	Welche Unterstützung wäre für Sie hilfreich?	

3 Ergebnisblatt

Pflegefachkraft		Bezirk	
-----------------	--	--------	--

BERECHNUNG DER PUNKTE

Teilbereiche des Assessmentbogens Max/Erreichende Punktezahl

Teil 1: Soziale Kontakte und Unterstützung	7/
Teil 2: Soziale Aktivitäten	6/
Teil 3: Wohnsituation	3/
Teil 4: Gesundheitliche Situation	3/
Teil 5: Pflegesituation	3/
Teil 6: Ökonomische Verhältnisse	2/
Teil 7: es handelt sich hierbei um nicht bepunktete persönliche Anmerkungen der befragten Person	

Assessmentbogen-Gesamt

Punktezahl

Gesamtsumme Teil 1 + Teil 2 + Teil 3 + Teil 4 + Teil 5 + Teil 6 =

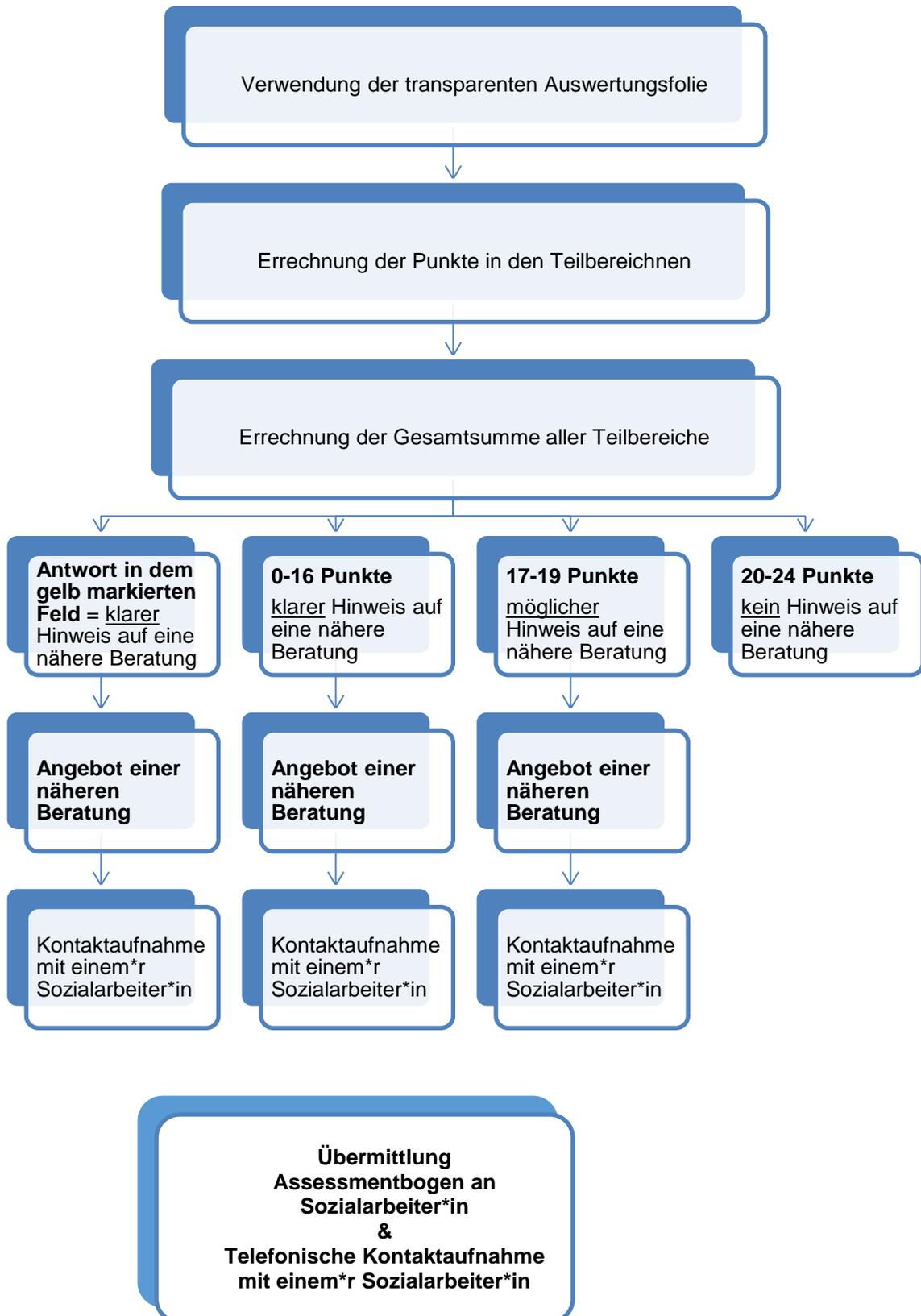
Lineal



PERSÖNLICHER EINDRUCK

**Was ist Ihr persönlicher Eindruck
zur Situation hinsichtlich einer näheren Beratung?**

4 Grafische Darstellung: Errechnete Anzahl der Punkte und weitere Vorgehensweise



5 Auswertungsfolie

Grunddaten

Dieser Teil dient der allgemeinen Information. Er wird nicht in die Berechnung mit einbezogen.			
--	--	--	--

Teil 1: Soziale Kontakte und Unterstützung

1.		0	1	1
2.		0	0	1
3.		0	0	1
4.		0	1	1
5.		0	1	1
6.		0	1	1
7.		0	1	1

Teil 2: Soziale Aktivitäten

1.		0	1	1
----	--	---	---	---

2.		0	1	1
3.		0	1	1
4.		0	1	1
5.		0	1	1
6.		0	1	1

Teil 3: Wohnsituation

1.		0	1	
2.		0	1	
3.		0	1	1

Teil 4: Gesundheitliche Situation

1.		0	1	1
2.		0	1	1
3.		0	1	1

Teil 5: Pflegesituation

1.		0	1	1
2.		0	1	1
3.		0	1	1

Teil 6: Ökonomische Verhältnisse

1.		0	1	1
2.		0	1	1

Teil 7: Sonstiges

Auch dieser Teil ist grundsätzlich von der allgemeinen Punkteberechnung ausgeschlossen,

6 Anleitung für den Assessmentbogen

ASSESSMENTBOGEN

AUSFÜLLEN DER GRUNDDATEN

1. Füllen Sie im ersten Schritt das Grunddatenfeld des Assessmentbogens aus:
 - **Erstellt von**
Tragen Sie Ihren Namen ein.
 - **Erstellt am**
Tragen Sie das Datum des Ausfüllens des Assessmentbogens ein.
 - **Geschlecht/Alter des/der pflegenden Angehörigen**
Tragen Sie das Geschlecht und das Alter des*der pflegenden Angehörigen ein.
 - **Wer pflegt?**
Eruieren Sie in welchem Verwandtschaftsgrad der/die pflegende Angehörige zur gepflegten Person steht und wählen Sie einen der vorgegebenen Verwandtschaftsgrade aus oder schreiben Sie einen gesonderten Begriff in das Kästchen „Sonstiges“ ein (wenn die vorgegebenen Verwandtschaftsgrade nicht zutreffend sind).
 - **Geschlecht/Alter der pflegebedürftigen Person**
Zuletzt tragen Sie bitte auch das Geschlecht und das Alter der Person ein, die betreut/gepflegt wird.

VORGEHENSWEISE

AUSFÜLLEN DES ASSESSMENTBOGENS GEMEINSAM MIT DEM*DER ANGEHÖRIGEN

2. Füllen Sie den **Assessmentbogen gemeinsam mit dem*der pflegenden Angehörigen (im Rahmen der Pflegevisite) aus.**

Beachten Sie beim Ausfüllen dabei Folgendes:

1. Beantworten Sie die Fragen des **jeweiligen Teilbereiches von Teil 1 bis Teil 6:**
 - Teil 1:** Soziale Kontakte und Unterstützung
 - Teil 2:** Soziale Aktivitäten
 - Teil 3:** Wohnsituation
 - Teil 4:** Gesundheitliche Situation
 - Teil 5:** Pflegesituation
 - Teil 6:** Ökonomische Verhältnisse
2. **Lesen Sie jede Fragestellung und die dazugehörigen Antwortmöglichkeiten gewissenhaft durch.**
 - Wählen Sie **pro Fragestellung jeweils EINE Antwortmöglichkeit** aus, die die derzeitige Situation am besten beschreibt und **kreisen** Sie diese **ein**.
 - Beantworten Sie bitte alle Fragen und halten Sie sich dabei an die vorgegebene Reihenfolge.

3. Ergänzende Anmerkungen im Teil 7

Teil 7: Sonstiges

- Bei weiteren Anmerkungen, die Sie noch als wichtige Information festhalten möchten, können Sie im Teil 7 Platz dafür finden.

VORGEHENSWEISE ERRECHNUNG DER PUNKTZAHL MIT TRANSPARENTEN AUSWERTUNGSFOLIEN

Der Assessmentbogen ist zu dem Zeitpunkt von der*dem pflegenden Angehörigen ausgefüllt worden, d.h. jede Frage hat nun eine Antwortmöglichkeit als Auswahl eingekreist.

1. Nehmen Sie zuerst das Ergebnisblatt zu sich, damit Sie dort alle Eintragungen tätigen können.
2. Nun nehmen Sie die **transparente Auswertungsfolie** zur Hand und **legen diese über den ausgefüllten Assessmentbogen**.
3. Addieren Sie nun die Punkte des jeweiligen Teilbereiches und notieren Sie das Ergebnis in der nachfolgenden Tabelle (auf Ihrem Ergebnisblatt) hinter dem Schrägstrich.

Teilbereiche des Assessmentbogens	Max/Erreichende Punktezahl
Teil 1: Soziale Kontakte und Unterstützung	7/
Teil 2: Soziale Aktivitäten	6/
Teil 3: Wohnsituation	3/
Teil 4: Gesundheitliche Situation	3/
Teil 5: Pflegesituation	3/
Teil 6: Ökonomische Verhältnisse	2/
Teil 7: es handelt sich hierbei um nicht bepunktete persönliche Anmerkungen der befragten Person	

4. Addieren Sie in einem weiteren Schritt die **Summe der einzelnen Bereiche** und **errechnen Sie das Gesamtergebnis**.
 - Notieren Sie es wiederum in der nachstehenden Tabelle (auf Ihrem Ergebnisblatt).

Beachten Sie dabei, dass maximal 24 Punkte erreicht werden können.

Assessmentbogen-Gesamt

Erreichende Punktezahl

Gesamtsumme
Teil 1 + Teil 2 + Teil 3 + Teil 4+ Teil 5 + Teil 6 =

5. Tragen Sie das Gesamtergebnis auf dem Lineal (auf Ihrem Ergebnisblatt) ein, um das Ergebnis dem*der Angehörigen besser vermitteln zu können. Das Lineal stellt eine Ampel mit rotem, orangenem und grünem Licht dar. Hierbei handelt es sich um die Visualisierung der derzeitigen sozialen Situation des*der pflegenden Angehörigen.

Lineal



6. Befüllen Sie zuletzt noch kurz Ihren persönlichen Eindruck zur Situation hinsichtlich einer näheren Beratung.
7. Orientieren Sie sich nun an der **grafischen Darstellung hinsichtlich der Punkteanzahl und der weiteren Vorgehensweise.**

BESCHREIBUNG

ANZAHL DER PUNKTE & WEITERE VORGEHENSWEISE

Gesamtergebnis: Eingekreiste Antwort in dem gelb markierten Feld

1. Es besteht ein klarer Hinweis auf einen Beratungsbedarf, wobei es unerheblich ist, wieviel Punkte die*der Angehörige insgesamt erreicht hat.
2. Informieren Sie den*die pflegende*n Angehörige*n über das Ergebnis und bieten Sie die Möglichkeit einer näheren Beratung durch eine*n Sozialarbeiter*in an.
3. Nach Abklärung bzw. Zustimmung zu einem Beratungsgespräch nehmen Sie Kontakt mit einem*r Sozialarbeiter*in auf.
 - Im nächsten Schritt übermitteln Sie dem*der Sozialarbeiter*in den ausgefüllten Assessmentbogen.
 - Weiters nehmen Sie mit dem*der Sozialarbeiter*in telefonisch Kontakt auf, damit relevante Informationen zur Betreuungssituation kurz besprochen werden können.

Gesamtergebnis 0-16 Punkte

1. Es besteht ein klarer Hinweis auf einen Beratungsbedarf.
2. Informieren Sie den*die pflegende*n Angehörige*n über das Ergebnis und bieten Sie die Möglichkeit einer näheren Beratung durch eine*n Sozialarbeiter*in an.
3. Nach Abklärung bzw. Zustimmung zu einem Beratungsgespräch nehmen Sie Kontakt mit einem*r Sozialarbeiter*in auf.
 - Im nächsten Schritt übermitteln Sie dem*der Sozialarbeiter*in den ausgefüllten Assessmentbogen.
 - Weiters nehmen Sie mit dem*der Sozialarbeiter*in Kontakt auf, damit relevante Informationen zur Betreuungssituation kurz besprochen werden können.

Gesamtergebnis 17-19 Punkte

1. Es besteht ein möglicher Hinweis auf eine nähere Beratung.
2. Informieren Sie den*die pflegende*n Angehörige*n über das Ergebnis und bieten Sie die Möglichkeit einer näheren Beratung durch eine*n Sozialarbeiter*in an.

3. Nach Abklärung bzw. Zustimmung zu einem Beratungsgespräch nehmen Sie Kontakt mit einem*r Sozialarbeiter*in auf.
 - Im nächsten Schritt übermitteln Sie dem*der Sozialarbeiter*in den ausgefüllten Assessmentbogen.
 - Weiters nehmen Sie mit dem*der Sozialarbeiter*in telefonisch Kontakt auf, damit relevante Informationen zur Betreuungssituation kurz besprochen werden können.

Gesamtergebnis 20-24 Punkte:

Die Berechnung ergibt keinen Hinweis auf einen Beratungsbedarf.

7 Leitfaden für das Assessmentgespräch

Allgemeine Hinweise:

- Versuchen Sie eine positive und angenehme Atmosphäre zu schaffen. Das kann zum Beispiel mit einem anfänglichen privaten Gespräch gelingen.
- Bevor Sie mit dem Assessment starten,
 - sichern Sie den Angehörigen Vertraulichkeit und Anonymität zu.
 - erklären Sie den Angehörigen kurz, was es mit dem Assessment auf sich hat und weshalb dieses durchgeführt wird. Das könnten sie zum Beispiel mit folgender Formulierung machen:
„Beim Assessment geht es darum, Ihre derzeitige Pflege- und Betreuungssituation ein wenig besser einschätzen zu können und herauszufinden, ob es vielleicht etwas gibt, was Sie noch benötigen oder wie man Ihre Situation noch verbessern könnte“
 - klären Sie die Angehörigen darüber auf, dass sich aus dem Assessment keinerlei Verpflichtungen/Konsequenzen ergeben.
 - geben sie den Angehörigen zu verstehen, dass sie bestimmte Fragen nicht beantworten müssen, wenn sie das nicht möchten.
 - informieren Sie die Angehörigen, dass*sie das Assessment jederzeit abbrechen können
- Lassen Sie sich nach Möglichkeit auf ein Gespräch ein und hören Sie aktiv zu. Im Gespräch werden oft wichtige Dinge thematisiert.
- Verstehen Sie das Assessment nicht als kurzen Check der Belastungen.
- Verwenden Sie Alltagssprache und vermeiden Sie Fachbegriffe.
- Bitten Sie die Angehörigen um Erlaubnis, bevor Sie Ratschläge erteilen und/ oder Hilfs- und Unterstützungsangebote unterbreiten.
- Verlassen Sie sich bei der Ergebnisbesprechung nicht ausschließlich auf das Punkteergebnis, sondern berücksichtigen Sie auch Ihre eigene Wahrnehmung

Folgende Gesprächshaltungen können hilfreich und unterstützend wirken:

zuversichtlich / authentisch / positiv / wertschätzend / anerkennend / empathisch / aufmerksam

Wie können Sie das Ergebnis des Assessments besprechen und das Beratungsangebot vermitteln?

Im Folgenden werden verschiedene Möglichkeiten vorgeschlagen, wie man in das Gespräch einsteigen und einen sozialarbeiterischen Bedarf thematisieren kann. Bei den Vorschlägen ist darauf zu achten, diese an die Gesprächssituation anzupassen und situativ angemessen zu verwenden. Verwenden Sie dabei vor allem jene Vorschläge, mit denen Sie sich wohl fühlen und authentisch sein können.

Manchmal kann es sinnvoll sein, schon während des Ausfüllens des Bogens Interventionen zu setzen. Kommt Ihnen etwas unstimmig bei der Beantwortung der Fragen vor, dann können Sie Ihre Wahrnehmung durchaus ansprechen. Das empfiehlt sich vor allem dann, wenn Sie die Angehörigen gut kennen und Ihnen demnach nicht zu nahe treten damit. Gleiches gilt für

den Fall, dass sich das Ergebnis nicht mit Ihrer eigenen Einschätzung deckt. Dann kann es hilfreich sein, diese Diskrepanz anzusprechen und abzuklären. Das kann dazu führen, dass sich die Angehörigen öffnen und über ihre Belastungen sprechen.

Deckt sich das Ergebnis mit Ihrer eigenen Einschätzung und es besteht ein Bedarf, dann eignen sich vor allem offene Fragen für einen Einstieg in die Ergebnisbesprechung. Um die subjektive Sichtweise der Angehörigen zu erfassen, könnten Sie zunächst einmal danach fragen, wie es Ihnen mit dem Ergebnis geht. Dabei kann es durchaus zu Abwehrreaktionen wie etwa Beschwichtigung oder Verleugnung kommen. In diesen Fällen werden weiter unten ebenfalls Vorschläge für die weitere Vorgehensweise gemacht. Zeigen sich die Angehörigen grundsätzlich gesprächsbereit und offen für die Thematisierung des Ergebnisses dann können folgende Hinweise und Formulierungsvorschläge hilfreich sein.

Wertschätzung und Anerkennung

Um bei den Angehörigen das Bewusstsein zu fördern, dass die Pflege und Betreuung eine anstrengende und herausfordernde Tätigkeit ist, für die auch Unterstützung eingeholt werden kann, können folgende Formulierungen sinnvoll sein.

- Bedenken Sie, was sie alles tagtäglich leisten – das ist nicht selbstverständlich.
- Sie leisten da wirklich etwas Besonderes.
- Es ist bemerkenswert, wieviel eigene Kraft Sie für die Betreuung aufopfern

Pacing-Formulierungen

Der Begriff des „Pacing“ geht davon aus, dass sich Menschen leichter auf Angebote einlassen, wenn man ihr Erleben und ihre Situation ausreichend würdigt und wertschätzt und sich auf das Weltbild des Gegenübers einstimmt.

- Es muss teilweise unheimlich schwer für Sie sein, beeindruckend wie Sie das schaffen.
- Sie stoßen sicherlich oft an ihre Grenzen und trotzdem versuchen sie immer ihr Bestes zu geben, wirklich beeindruckend.
- Ich bin erstaunt, wie viel Kraft und Energie Sie für die Betreuung ihres Angehörigen investieren. Man merkt sehr, dass ihr*e Angehörige*r einen hohen Stellenwert für Sie hat.
- Ich verstehe vollkommen, dass Ihnen manchmal zum Weinen ist, es ist auch wirklich anstrengend, das dürfen Sie nicht unterschätzen.
- Die Tätigkeiten in der täglichen Pflege und Betreuung sind keinesfalls zu unterschätzen, sie leisten hier täglich wirklich enormes.

Sorgeformulierung

- Anstatt ein Problem zu formulieren, kann es hilfreich sein, eine persönliche Sorge zu äußern. Wichtig dabei ist es, authentisch zu sein und die Sorge mit Wertschätzung aufzuladen. Folgende Formulierungen können beispielsweise verwendet werden:
- Ich sehe, dass sie erschöpft / müde / emotional / gestresst / verzweifelt sind.
- Ich mache mir Sorgen, dass sie das nicht mehr lange aushalten und an ihre Grenzen stoßen.
- Ich mache mir Sorgen um Sie und um Ihre Gesundheit.

- Sie haben da sehr hohe Erwartungen an sich.
- Sie tragen eine hohe Last mit sich.
- Sie leisten enorm viel.
- Man merkt, wie wichtig Ihnen Ihr*e Angehörige*r ist Ihnen und dass Sie nur das Beste für Ihn*Sie wollen. Aber wissen Sie, wenn es Ihnen nicht so gut geht, dann können Sie auch für ihren Angehörigen nicht gut sorgen.
- Eine Betreuungssituation ist anstrengend und herausfordernd, das ist nicht selbstverständlich, was sie leisten.
- Das kann niemand langfristig durchhalten.
- Das kann man nicht alleine bewältigen
- Es ist vollkommen normal, dass die Umgangsweise mit dem Verhalten ihres Angehörigen wirklich eine schwere Aufgabe ist.

Die ersten Reaktionen von Angehörigen auf Hilfs- und Unterstützungsangebote sind oftmals mit Ablehnung verbunden – Hilfe anzunehmen kann ein langer Prozess sein. Demnach ist es sinnvoll, die Angehörigen zunächst einmal unverbindlich über das Beratungsangebot zu informieren, ohne dabei Entscheidungsdruck auszuüben. Durch Reflexionsfragen werden die Angehörigen zum Nachdenken angeregt, der Verweis auf eine*n erfahrenen Kolleg*in soll ihnen Vertrauen und Sicherheit geben. Folgende Formulierungen können dafür verwendet werden:

- Haben Sie einmal darüber nachgedacht, wie sie sich etwas mehr entlasten könnten, damit es ihnen gesundheitlich ein Stück besser geht?
- Es gibt da eine erfahrene Kollegin, die sehr nett ist, die sich mit solchen Situationen gut auskennt und schon vielen Familien weitergeholfen hat. Und die würde auch Sie unterstützen, wenn Sie es möchten.
- Das ist ein Angebot, Sie müssen jetzt nichts entscheiden. Denken Sie einfach mal darüber nach.
- Hören Sie einmal in sich hinein.
- Überlegen Sie, wie es ihnen jeden Tag geht.
- Denken Sie einmal in Ruhe über ihre Gesundheit / die Pflegesituation / die Gesamtsituation nach.

In dieser Phase können den Angehörigen auch erste Informationen über die Soziale Arbeit und die Beratung gegeben werden, wenn Sie das wünschen. Sie können dafür die aufbereiteten Informationen benutzen. Weisen Sie die Angehörigen abschließend daraufhin, dass Sie sich jederzeit telefonisch melden können, wenn es Rückfragen gibt, ein zusätzlicher Termin benötigt wird oder Sie das Unterstützungsangebot annehmen möchten.

Ablehnung und Widerstand im Gespräch

Pflegende und betreuende Angehörige schlagen Hilfs- und Unterstützungsangebote oftmals aus und reagieren im Rahmen des Gesprächs mit Widerstand. Widerstand bezieht sich hier zum Beispiel auf die fehlende Hilfeannahmebereitschaft, unterschiedliche Wahrnehmungen der Pflege- und Betreuungssituationen oder auf das Nicht-Eingestehen-Wollen von Belastungen. Das kann auf verschiedene Gründe zurückzuführen sein und hängt oftmals mit

Ängsten und Unsicherheiten der Angehörigen zusammen. Die folgenden Tipps und Vorschläge in Anlehnung an die motivierende Gesprächsführung sollen Sie dabei unterstützen, Widerstand im Rahmen des Gesprächs zu vermeiden und verringern aber auch konkrete Unterstützung anbieten, auf Widerstand zu reagieren.

Um Widerstand grundsätzlich zu vermeiden und die Veränderungsbereitschaft der Angehörigen zu fördern, bietet sich die Berücksichtigung der folgenden Prinzipien an:

- Hören Sie aktiv zu und bemühen Sie sich um Verständnis.
- Drücken Sie Empathie aus (siehe dazu Vorschläge weiter oben).
- Achten Sie auf die Selbstbestimmung der Angehörigen.
- Versuchen Sie die eigene Motivation der Angehörigen zu fördern.
- Geben Sie den Angehörigen Zeit.

Folgende Art von Fragen führen eher dazu, dass Angehörige den Status Quo verteidigen und sind dementsprechend zu vermeiden:

- Warum wollen Sie nicht...?
- Warum können Sie nicht...?
- Warum haben Sie nicht...?
- Warum müssen Sie...?
- Warum tun Sie nicht...?

Wenn Sie Angehörigen Ratschläge erteilen oder Unterstützungsangebote unterbreiten möchten, empfiehlt es sich, vorher um Erlaubnis zu bitten. Sind Angehörige nicht bereit, Informationen zu empfangen, kann das Widerstand erzeugen. Folgende Formulierungen können Sie dafür verwenden:

- Sind Sie einverstanden damit, wenn ich Sie über ein Beratungsangebot informiere?
- Wären Sie einverstanden damit, wenn ich Ihnen kurz erkläre, was es mit der Beratung auf sich hat?
- Würde es Sie interessieren zu hören, wie Soziale Arbeit anderen Angehörigen geholfen hat?
- Darf ich Ihnen etwas vorschlagen?

Zeigen Angehörige wenig Bereitschaft für eine Veränderung bzw. Bereitschaft für die Inanspruchnahme von Hilfe, dann helfen auch hypothetische Fragen. Mögliche Veränderungen wirken damit weniger bedrohlich. Solche Fragen könnten im Rahmen der Ergebnisbesprechung zum Beispiel folgendermaßen aussehen:

- Was könnte Sie dazu bewegen, sich dazu zu entscheiden, die Beratung in Anspruch zu nehmen?
- Wenn Sie bezüglich der Pflege- und Betreuungssituation etwas verändern würden, welche Vorteile könnte das haben?
- Stellen wir uns einmal für einen Augenblick vor, Sie würden weitere Unterstützung in Anspruch nehmen, wie würde sich ihr Leben dadurch verändern?
- Was müsste geschehen, dass Sie vom Wert X auf Wert Y kommen? (in Bezug auf das Ergebnis des Assessments)

- Wie würden Sie sich die momentane Situation anders wünschen?
- Wenn es so weitergeht wie bisher, ohne etwas bezüglich der Pflege- und Betreuungssituation zu verändern, was würde dann ihrer Meinung nach in einem Jahr geschehen?
- Welche Vor- und Nachteile könnte es haben, wenn Sie das Beratungsangebot in Anspruch nehmen?

Treten im Rahmen des Gesprächs Widerstände auf, dann können folgende Hinweise dazu beitragen, das Gespräch in eine positive Richtung zu lenken:

- Sehen Sie Widerstand als eine natürliche Reaktion.
- Signalisieren Sie Verständnis für die Situation und akzeptieren Sie die Ansicht der Angehörigen, auch wenn Sie anderer Meinung sind.
- Verzichten Sie auf das Vorbringen von Argumenten, die für die Inanspruchnahme des Beratungsangebotes sprechen.
- Akzeptieren Sie die Entscheidungen der Angehörigen.
- Stellen Sie den Angehörigen Informationen zur Verfügung, von denen Sie selber entscheiden, was Sie damit anfangen.
- Bitten Sie die Angehörigen, zu einem späteren Zeitpunkt nochmal darauf zu sprechen zu kommen.
- Geben Sie den Angehörigen Zeit und versuchen Sie, eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen
- Lassen Sie sich nicht entmutigen. Greifen Sie das Thema beim nächsten Termin wieder auf, wenn die Angehörigen zustimmen.

Dennoch kann es vorkommen, dass Angehörige im Gespräch völlig blockieren und an Ihrer subjektiven Sichtweise festhalten. Dann empfiehlt es sich, neben den erwähnten Prinzipien eine Exit-Strategie zu verfolgen, die folgendermaßen aussehen könnte:

- Ich habe den Eindruck, Sie sind gerade sehr aufgewühlt/emotional/gestresst und das Gespräch ist für Sie wenig hilfreich. Wollen wir eine Pause einlegen/das Gespräch abbrechen oder auf einen anderen Tag verschieben?

Hilfe anzunehmen kann ein langer Prozess sein und wird nicht immer beim ersten Termin klappen. Die Vorschläge und Formulierungsmöglichkeiten sollen Ihnen dabei helfen, den Prozess zu begleiten und die Veränderungsbereitschaft der Angehörigen zu fördern. Wichtig ist dabei der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung, ein wertschätzender und aner kennender Umgang, sowie die Akzeptanz der Selbstbestimmung der Angehörigen.

8 Informationsblatt Soziale Arbeit

Informationen sind ein wichtiger Bestandteil des Assessments. Ausgehend von den Bedürfnissen und Merkmalen pflegender und betreuender Angehöriger werden hier ausgewählte Informationen zusammengetragen, die Sie den Angehörigen vermitteln können. Das ist insofern wichtig, als dass das Vorenthalten von Informationen Abwehrverhalten und Ängste erzeugen kann. Die Informationen betreffen vor allem die Soziale Arbeit und ihre Leistungen.

Was ist Soziale Arbeit?

Soziale Arbeit...

- ... ist ein Beruf wie etwa die Medizin oder die Pflege, den man erlernen muss.
- ... möchte das Wohlbefinden von Menschen verbessern.
- ... hilft Menschen bei der Bewältigung der Herausforderungen des Lebens und des Alltags.
- ... orientiert sich an der Selbstbestimmung von Menschen.
- ... setzt sich dafür ein, dass alle Menschen ein gerechtes Leben führen können.
- ... versucht positive Veränderungen für die Gesellschaft zu bewirken.

Was können Sozialarbeiter*innen für Angehörige tun?

Sozialarbeiter*innen...

- ... helfen Ihnen als Angehörige dabei, Wege zu finden, wie Sie besser mit den Herausforderungen des Alltags umgehen können.
- ... hören Ihnen zu und können Ihnen Tipps geben, wie Sie sich entlasten können.
- ... geben Ihnen Orientierung und unterstützen Sie bei schwierigen Entscheidungen.
- ... finden mit Ihnen gemeinsam heraus, ob und wer Sie in Ihrer Situation unterstützen könnte.
- ... können Ihnen Ratschläge geben, wie Sie besser mit dem Verhalten von ihrer*m zu Pflegenden umgehen können.
- ... können Sie über finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten informieren und Ihnen dabei helfen, diese zu beantragen.
- ... wissen über verschiedene Unterstützungsangebote Bescheid und können Ihnen dabei helfen, die für Sie passenden Angebote zu finden und organisieren.
- ... stellen Ihnen verschiedene Informationen zur Verfügung.

Wie arbeiten Sozialarbeiter*innen?

Sozialarbeiter*innen...

- ... besprechen alle Schritte mit Ihnen und machen nichts ohne Ihre Zustimmung.
- ... geben keine Informationen von Ihnen an andere weiter.
- ... gehen auf Ihre Ziele ein und respektieren Ihre Entscheidungen.
- ... orientieren sich an den Menschenrechten.

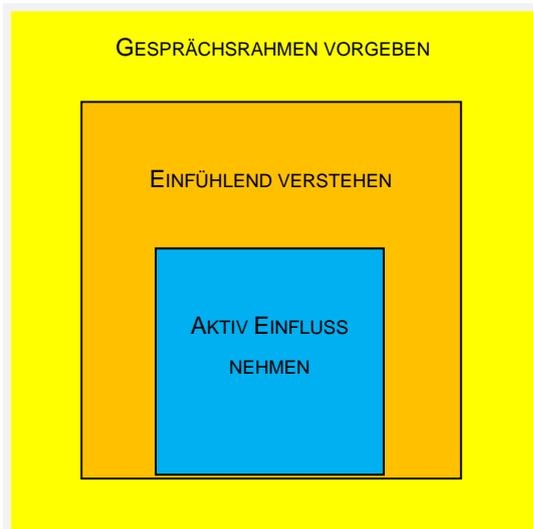
9 Werkzeugkoffer für Sozialarbeiter*innen

Vorbereitungen

Nach der Beratungsanfrage eines Angehörigen über eine Pflegefachkraft nimmt der*die Sozialarbeiter*in telefonisch Kontakt mit der Pflegefachkraft auf.

Themen	Konkrete Beispiele für Formulierungen
Telefonat mit Pflegefachkraft	Können Sie mir den ausgefüllten Assessmentbogens zusenden? Was sehen sie als zentrale Probleme in diesem Fall? Wie nahmen sie die Situation vor Ort wahr?
Vorbereitung durch Recherche	passender regionaler Hilfsangebote für möglicherweise wichtige Themen suchen
Telefonat mit Angehörigem*r Begrüßung Terminvereinbarung	Guten Tag. Mein Name ist ..., ich bin Sozialarbeiterin der Organisation ... und darauf spezialisiert, Angehörige bezüglich eines möglichen Unterstützungsbedarfs zu beraten. Ich habe von Ihrer Pflegefachkraft Fr. ... erfahren, dass Sie gerne ein Beratungsgespräch in Anspruch nehmen möchten. Wann würde es für Sie gut passen?

Durchführung



Die einzelnen Gesprächsphasen sind nicht als lineare Abfolge, sondern als phasenhaftes Geschehen anzusehen. Sie beginnen und enden nicht zu einem bestimmten Zeitpunkt, sondern im Verlauf dominieren unterschiedliche Themengebiete. Zum besseren Verständnis wurde jedoch ein beispielhafter Ablauf eines möglichen Gesprächs in folgender Tabelle dargestellt.

Themen	Konkrete Beispiele für Formulierungen
Begrüßung Vorstellung Berater*in als Sozialarbeiter*in und Experte*in für Hilfebedarf	Guten Tag. Mein Name ist ..., ich bin Sozialarbeiterin der Organisation ... und darauf spezialisiert, Angehörige bezüglich eines möglichen Unterstützungsbedarfs zu beraten.
Aufklärung über Rahmenbedingungen Ablauf und Dauer der Beratung Vertraulichkeit Dokumentation transparente Darstellung bisheriger Schritte	Die Beratung wird ca. 90-120 Minuten in Anspruch nehmen. Es handelt sich um ein einmaliges Gespräch, eine weiterführende Betreuung ist nicht vorgesehen. Ich werde mir Notizen machen, um alle notwendigen Themen im Auge zu behalten. Was Sie in diesem Gespräch sagen unterliegt der Vertraulichkeit und wird nicht an dritte weitergegeben. Ich habe bereits Kontakt mit ihrer Pflegefachkraft gehabt, die mich über ihren Wunsch nach diesem Gespräch informiert hat.
Wertschätzung für Gesprächsbereitschaft	Es ist mutig, dieses Angebot anzunehmen obwohl nicht klar ist, was dieses Gespräch für Sie bringen wird
Raum geben aufmerksam zuhören und das Gegenüber wahrnehmen	Erzählen Sie bitte, worum es geht, was Ihre Anliegen sind Nonverbale Signale wie Nicken, Blickkontakt,...
Interessiert nachfragen wo es Verständnisfragen gibt oder bereits erste Ideen auf ihre Akzeptanz bei den Angehörigen überprüfen	Wie ist Ihre derzeitige Wohnsituation? Was tut Ihnen gut? Würde eine 24-Stunden-Pflege Verbesserungen bringen?
Zusammenfassen gehörter Inhalte, um das Verständnis gehörter Inhalte zu unterstreichen und Wertschätzung zu zeigen	Sie standen während der Anwesenheit ihres Mannes ständig unter Anspannung. Sie haben also nur zwei Personen, die Sie im Pflegealltag unterstützen.
Konkrete Empfehlungen	Sie könnten mehr Zeit in ihrem Garten und in der Natur verbringen. Sie könnten eine Beratung zum Thema Demenz in Anspruch nehmen um Fragen zur Diagnose zu klären. Sie könnten Dinge gemeinsam mit Ihrem Mann unternehmen.
Wissen weitergeben	Es gibt die Möglichkeit eines mobilen Notars um die Erwachsenenvertretung für Ihren Vater zu erwirken. Helfende Angehörige müssen mehr auf ihre eigene Gesundheit achten um gut für ihre Angehörigen da sein zu können
Stellung beziehen	Ich glaube, dass die Leistung, die Sie erbringen viel Energie kosten muss.

Verabschiedung	Dann beenden wir das Gespräch an diesem Punkt. Danke für Ihre Offenheit und Ihr Vertrauen. Wenn Sie noch Fragen haben, wenden Sie sich bitte an ...
----------------	---

Die erste Phase (gelb) bildet den Rahmen des Gesprächs. Sie ist zu Beginn und am Ende der Intervention entscheidend wichtig, kann aber auch im Verlauf dazwischen immer wieder bedeutsam sein wenn Themen angeschnitten werden, die in einem einzelnen Gespräch keinesfalls geklärt werden können (z.B. viele Jahre dauernde Beziehungskonflikte mit nahen Bezugspersonen).

Die zweite Phase (orange), einführendes Verstehen, ist am wichtigsten wenn den Angehörigen Raum gegeben wird, um von ihren Themen zu berichten, was direkt nach dem Klären des Gesprächsrahmens passiert. Im weiteren Verlauf bleibt dieses einführende Verstehen wichtig, rückt aber neben der dritten Phase zunehmend in den Hintergrund.

Die dritte Phase (blau), aktiv Einfluss nehmen, dominiert das Geschehen im dritten Teil der Beratung. Hier geht es darum, dass Berater*innen Stellung nehmen, konkrete Empfehlungen oder Wissen weitergeben. Ein Wechsel zu Phase zwei ist immer dann erforderlich wenn zu wenig Kontakt zum*r Angehörigen besteht und die Positionen zu weit voneinander entfernen.